



Supply and Services  
Canada

Approvisionnement et Services  
Canada

Gouvernement  
Publications

CAI

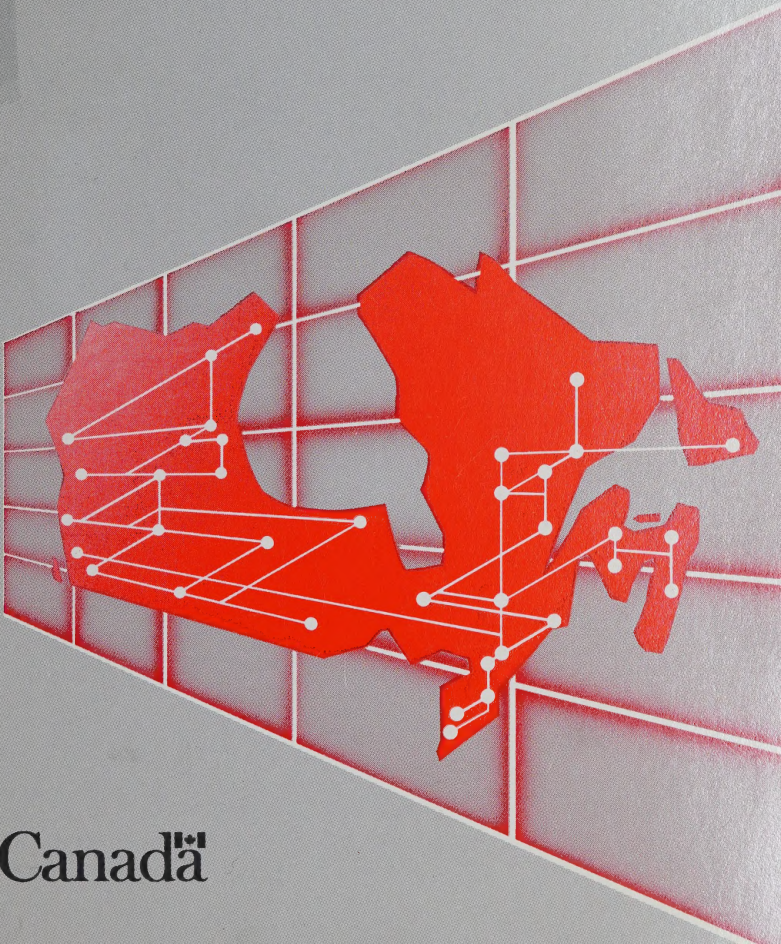
SA

- 2018



3 1761 11709193 4

# Office Automation, Services and Information Systems Directorate



Canada



**Office Automation,  
Services and  
Information Systems  
Directorate**

Published under the authority of the  
Minister of Supply and Services  
Government of Canada

This booklet was prepared on behalf of the  
Office Automation, Services and Information Systems Directorate  
by the Corporate Relations Branch  
Supply Administration  
Supply and Services Canada


© Minister of Supply and Services  
November 1984

Cat. No. P35-15/3-1984  
ISBN 0-662-53233-3



# Contents

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Information Processing Systems Branch</b>	<b>2</b>
<b>Printing and Office Products Branch</b>	<b>4</b>
<b>Printing</b>	
<b>Requirements Definition</b>	
<b>Office Equipment and Supplies</b>	
<b>Product, Technology and Account Management Branch</b>	<b>7</b>
<b>Operations Support Branch</b>	<b>8</b>
<b>Conclusion</b>	<b>9</b>



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

# Introduction

The Office Automation, Services and Information Systems Directorate (OASIS) is the Department of Supply and Services (DSS) procurement centre for all electronic data processing systems, office equipment, office furniture and supplies required by the government. OASIS also buys a wide-range of typesetting, printing, graphic design, and related services as well as forms, fine paper and envelopes on behalf of federal government departments and agencies.

The organization consists of four branches: the *Information Processing Systems Branch* and the *Printing and Office Products Branch*, both responsible for purchasing, and a *Product, Technology and Account Management Branch*, and an *Operations Support Branch*.

## Information Processing Systems Branch

At the heart of modern office administration are the computerized information processing systems with the capacity to store, retrieve, and speedily manipulate large quantities of information at high speed. Computers range in size from personal desktop "micros" used in document preparation and financial planning, to giant mainframe computers used for government payroll calculations and processing income tax returns.

The Information Processing Systems Branch of OASIS is responsible for ensuring that client departments obtain the goods and services required to meet their information processing or office automation needs in a timely and cost-effective manner. The branch also deals with 2,500 suppliers located across the country for equipment purchase, rental or lease, and establishes standing offer arrangements worth \$60 million a year for the provision of computer-related professional services. In all, the branch acquires \$400 million worth of equipment and services for government departments and agencies each year.

In order that purchasing officers can maintain close contact with the government departments they serve, the branch is organized on a "client" basis into two groups, each with three sections. Each group looks after the needs of specific client departments.

DSS itself is a major government user of computer systems in a variety of applications, particularly for processing the millions of payments it makes on the government's behalf each year. Under contractual agreements, for example, the Department of Supply and Services handles the accounting and payment for all federal social and economic assistance programs; makes income tax refunds on behalf of the Department of National Revenue; administers the payroll accounts for government employees and the pensions of retired public servants; and issues payment to all suppliers of goods and services. The prompt and accurate issue of all these payments is critical; a disruption or delay could affect virtually every family in Canada.

A total of 60 computer systems are used to process the millions of cheques, involving billions of individual calculations. New technologies and computer programs are adopted to accommodate changes in payment systems or to increase speed and efficiency. The cheques themselves, for instance, are printed by high-speed printers that interface direct with the computers.



Because such systems are an integral part of departmental operations, it is most important that they meet the most stringent performance standards. To this end, the branch works closely with user departments throughout the specification and acquisition processes.

Computers are also used throughout government in office communications, to gain immediate access to centralized records, and to perform a variety of accounting functions quickly and accurately. The range of applications is practically unlimited. On behalf of the Department of Justice, the Information Processing Systems Branch contracted for the development of six microcomputer systems to automate much of the administrative work in that department's regional offices. One major benefit is the rapid access that the system will give federal legal advisors to internal records as well as to the vast body of laws and legal precedents that occupy hundreds of library shelves. On behalf of Customs and Excise, the branch acquired a system enabling customs officers at border points to electronically access all the tariff information that once required searching through policy manuals.

## **Printing and Office Products Branch**

The Printing and Office Products Branch is responsible for acquiring all typesetting, printing, and related products and services; office equipment and supplies, and office furniture on the government's behalf.

### **Printing**

All departments and agencies require a variety of printed materials for their own staff and for the Canadian public. These materials include large volumes of standard pamphlets, booklets, reports and forms. They also include the special needs of particular departments or agencies, such as tax forms and booklets for the Department of National Revenue, passports for the Department of External Affairs, Canada Savings Bonds for the Bank of Canada, decals for the vehicles of visitors to National Parks, as well as publications of all sizes and kinds. These might range from glossy four-colour brochures for the Department of Agriculture, to teaching games designed on behalf of the Commissioner of Official Languages for use in Canadian schools. The Printing Group contracts for these services from printers, graphic designers and typesetters, in addition to contracting for the supply of fine paper and envelopes from paper mills and envelope manufacturers.

All qualified Canadian suppliers, regardless of geographic location, have the right to bid on government contracts. To facilitate this, the Printing Group invites bids through daily postings of government requirements on bulletin boards located in its Hull headquarters as well as in many regional offices of the Department of Supply and Services. When time permits, tenders are also solicited by mail on a rotational basis from printers who do not have reasonable access to the postings.

Most printing contracts are let for one specific job. However, other arrangements tailored to the nature of the work include periodic contracts, calling for the printing of a minimum number of issues of a publication, and phased delivery contracts requiring a specified amount of work at set times over a given period. Standing offers established with the trade are also commonly used for printing and typesetting needs. In a standing offer arrangement, the prices or pricing bases are pre-arranged, and a government department may contract direct with the company as required. This is usually deemed the best method of supply for

repetitive needs in cases of commercially available goods and services.

To serve the specialized needs of government departments, the Printing Group maintains a current list of approximately 1,000 qualified suppliers located across Canada. This source list is itemized according to geographic location, size of equipment, and quality levels.

## **Requirements Definition**

The first step in the procurement process is the establishment of a clear requirements definition. The government customer describes in as complete detail as possible the goods or services required, and the time and place for delivery; this information forms the basis of the purchasing contract. The Requirements Definition Group is responsible for ensuring the establishment of clear technical specifications, assisting the customer in the determination of product design, purchase description, and methods of pricing for all typographical and printed products, office furniture, equipment and supplies.

The Requirements Definition Group publishes a series of booklets to assist client departments and suppliers dealing with typesetting and printing procurements. These detailed guides describe the paper grades and brands appropriate for particular uses; the various levels of quality for print, colour reproduction, typesetting, forms and envelopes; and the acceptable practices in the preparation of original material for printing. The purpose of the booklets is to ensure that users, typographers, printers, merchants and manufacturers are all speaking the same language – and ultimately that the client receives an end-product of the quality expected.

## **Office Equipment and Supplies**

Few, if any, public servants carry out their duties without using some of the commodities acquired by this group. These commodities range from commonplace items such as pens, pencils, binders and stationery, to sophisticated printing, duplicating, photocopying, calculating and mailroom equipment; from basic typewriters, to shared logic, shared resource word processors. They include traditional office furniture, chairs, cabinetry and shelving, and furniture custom-designed for executive use and the electronic office.

Whether the requirement calls for a set of bookshelves or a completely furnished and equipped office, OASIS will assist in finding the best products available, at a fair price.

The new technologies in today's office environment have brought about development of the new science of "ergonomics." This discipline addresses the organization of the workplace and seeks methods to improve the comfort and productivity of office workers faced with a variety of new work tools. In a traditional office setting, the secretary's desk would be equipped with a telephone, a typewriter, and perhaps a dictating machine. Now more often, however, the typewriter is electronic, with a memory and perhaps a printer, or is replaced by a computer video display terminal, keyboard and printer. The various sizes of these new office tools have dictated a re-thinking of the design of traditional office furniture.

The new office environment requires desks, tables, and chairs adaptable to a variety of eye levels and positions. OASIS is developing standards for ergonomically designed furniture, and works closely with Treasury Board, the Canadian General Standards Board, client departments and manufacturers to develop modular furniture systems that will adapt the new office technologies to human needs.



## **Product, Technology and Account Management Branch**

The Product, Technology and Account Management Branch is unique within the Supply Administration in its marketing orientation. It serves as a focal point in the directorate by providing comprehensive product education and information to clients for all the goods and services for which OASIS is responsible.

The branch serves as a facilitator between government customers and suppliers. On the one hand, it informs government about office technologies, products and services that will help to increase efficiency and productivity, and on the other hand, it makes suppliers aware of government requirements.

Through individual client calls and the use of reports, bulletins, data packages, catalogues and seminars, the branch communicates with all user departments. Under the Productivity Enhancement Program, for example, the branch arranges for suppliers with little-known products or services to familiarize departmental materiel managers on their potential uses. Dealing with commodities that range from mainframe computers, to furniture systems designed for the “electronic” office, to printing services, the branch assists in keeping departments abreast of the technologies and services that best meet their needs.

## **Operations Support Branch**

The Operations Support Branch is responsible for providing support services to the directorate including operations planning, performance measurement and evaluation, special projects, information systems, document control and contract distribution, and financial services in support of such acquisition activities as cost analysis, and vendor financial viability studies. The branch also provides general administrative services, and contract quality control services for the two procurement branches.

A section within the branch that is particularly important to suppliers is the Sourcing and Vendor Relations Section, a first point of contact for firms wishing to be listed with the government as potential contractors. This section maintains on-line access to the directorate's sourcing lists, as well as to all sourcing information within DSS.

## Conclusion

Whatever the need, the Office Automation, Services and Information Systems Directorate assists government departments in improving office efficiency through the purchase of the most up-to-date technologies and products. At the same time, it works closely with Canadian suppliers, encouraging them to seek government business and demonstrate their capabilities through the competitive process. Finally, from the taxpayer's point of view, OASIS endeavours to ensure the lowest prices for the best results while contributing to the development of Canadian industry wherever possible.

*For more information:*

Director General  
Office Automation, Services and Information Systems  
Directorate  
4C1, Phase III  
Place du Portage  
11 Laurier Street  
Hull, Québec  
K1A 0S5  
(819) 997-5272







## Conclusion

Quels que soient leurs besoins, la SSIB permet aux ministères d'améliorer le rendement de leurs services en se procurant les techniques et les produits les plus récents. Dans la même veine, elle travaille en étroite collaboration avec les fournisseurs canadiens ; elle les encourage à promouvoir leurs produits auprès du gouvernement et à faire leurs preuves face à leurs concurrents. Enfin, dans l'intérêt du contribuable, elle s'efforce d'obtenir les prix les plus bas pour la meilleure qualité possible, tout en contribuant dans la mesure du possible à l'essor de l'industrie canadienne.

*Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au :*

Directeur général  
Direction générale des systèmes et des services  
d'informatique et de bureautique  
4C1, Phase III  
Place du Portage  
1<sup>er</sup> étage, rue Laurier  
Hull (Québec)  
K1A 0S5  
(819) 997-5272

## La Direction du soutien des opérations

La Direction du soutien des opérations offre à la Direction générale tout un éventail de services allant de la planification des opérations, de l'évaluation et de la mesure de rendement, de projets spéciaux et de systèmes d'information, à la vérification des documents contractuels et à leur distribution.

La Direction offre aussi des services financiers liés au mécanisme d'achat comme l'analyse des coûts et des études de viabilité financière du vendeur. Enfin, elle fournit des services administratifs de nature générale et des services de contrôle de la qualité du contrat aux deux directions responsables des achats.

La Section des relations avec les vendeurs permet à ceux-ci d'établir un premier contact avec le gouvernement avant d'être agréés comme fournisseurs. La section assure un accès direct aux listes de fournisseurs de la Direction générale ainsi qu'à la banque de renseignements sur les fournisseurs

d'Approvisionnement et Services Canada.

## **La Direction de la gestion des produits, des comptes et des technologies**

La Direction de la gestion des produits, des comptes et des technologies a, au sein de l'administration des Approvisionnement, une orientation commerciale qui lui est propre. Pour tous les produits et services dont s'occupe la SSIB, elle sert de centre d'information pour les ministères et organismes gouvernementaux.

Cette direction est le point de convergence des besoins exprimés par les clients et des produits offerts par les fournisseurs. D'un côté, elle informe le gouvernement sur les techniques, les produits et les services de bureau susceptibles d'accroître son rendement et, d'un autre côté, elle tient les fournisseurs au courant des besoins du gouvernement.

La Direction demeure en communication constante avec les utilisateurs tantôt par le biais de ses rencontres avec les ministères clients tantôt par la diffusion de rapports, de bulletins d'informations, de données techniques et de répertoires et tantôt par la tenue de colloques.

Par exemple, grâce à son Programme d'amélioration de la productivité, la Direction permet aux fournisseurs, ayant un produit ou un service peu connu à proposer, de le présenter aux responsables chargés du matériel. Qu'il s'agisse d'unités centrales d'ordinateur ou de mobilier pour bureaux informatisés ou de services d'impression, la Direction contribue à tenir les ministères au fait des techniques et des services de bureau qui répondent le mieux à leurs besoins.



Que le client ait besoin d'une série d'étagères ou d'un ensemble complet de bureau, la SSIB s'efforce de trouver les meilleurs produits disponibles, à un prix raisonnable.

L'évolution des techniques inhérentes au travail de bureau a donné naissance à une science appelée l'ergonomie. Cette dernière a pour objet d'organiser le poste de travail de façon à améliorer le confort et le rendement des employés qui ont affaire à toutes sortes de nouveaux outils. Dans un bureau classique, la secrétaire dispose d'un téléphone, d'une machine à écrire et, éventuellement, d'un dictaphone. Par contre, de plus en plus souvent, la machine à écrire est électronique, elle est dotée d'une mémoire et, éventuellement, d'une imprimante, ou encore elle est remplacée par un terminal à écran, un clavier et une imprimante. Les dimensions de ces nouveaux outils de travail ont nécessité une refonte du mobilier de bureau classique.

Il a ainsi fallu concevoir des bureaux, des tables et des sièges adaptables à la hauteur et à la posture de la personne. La Direction générale met donc au point des normes ergonomiques et travaille en étroite collaboration avec le Conseil du Trésor, l'Office des normes générales du Canada, les ministères clients et les fournisseurs pour étudier des ensembles modulaires permettant d'appliquer les nouvelles techniques aux besoins des êtres humains qui en sont les utilisateurs.

commandes directement avec le fournisseur. Ce moyen est le meilleur pour combler des besoins répétitifs de biens et de services disponibles sur le marché.

Pour répondre aux besoins particuliers des ministères, le groupe des produits d'imprimerie tient une liste de plus de 1 000 fournisseurs dans tout le Canada. Cette liste est ventilée selon leur situation géographique, le genre de produits qu'ils fournissent et la qualité du service.

## Définition des besoins

Le processus d'approvisionnement commence par la mise au point d'une définition claire des besoins. Le ministère client précise de façon aussi détaillée que possible les produits et les services demandés, la date et le lieu de livraison, autant d'indications qui constitueront la base du contrat. Le groupe chargé de la définition des besoins a pour fonction d'établir, de façon concise, les caractéristiques techniques du produit demandé ou d'aider le client à le faire et de fixer une méthode d'établissement du prix de tout ce qui doit être imprimé, ou du mobilier et du matériel de bureau requis.

Le groupe chargé de la définition des besoins publie et diffuse une série de brochures pour aider les ministères et les fournisseurs en tout ce qui a trait aux services typographiques et d'impression. Ces guides décrivent le grain et le genre de papier adapté à tel ou tel usage, les diverses qualités d'impression, la reproduction des couleurs, la typographie, les formulaires et les enveloppes ainsi que la marche à suivre pour préparer les originaux. Grâce à ces guides, usagers, imprimeurs, commerçants et fabricants parlent tous le même langage et, au bout du compte, le client reçoit un produit ayant la qualité recherchée.

## Matériel et fournitures de bureau

Quel est le fonctionnaire qui au cours d'une journée n'a pas recours à l'un au plusieurs des outils de travail que se charge d'acheter ce groupe. Et ces outils comprennent des articles d'usage courant allant des stylos, crayons, chemises, à la papeterie et aux rubans de machine à écrire, passant par les appareils complexes d'impression et de reproduction, aux machines à écrire conventionnelles jusqu'à celles pour le traitement des mots, les dictaphones et calculatrices, sans parler de mobilier, des étagères et des fauteuils classiques spécialement adaptés au bureau informatisé.

## La Direction des produits d'imprimerie et de bureau

La Direction des produits d'imprimerie et de bureau est chargée de se procurer tous les services et fournitures typographiques et d'imprimerie, le matériel, le mobilier et les fournitures de bureau dont a besoin le gouvernement.

### Produits d'imprimerie

Tous les ministères et organismes fédéraux produisent un volume considérable de documents destinés tant au personnel qu'au public. Il peut s'agir de dépliants, de brochures et de rapports ou encore, des formulaires de déclaration d'impôt de Revenu Canada, des passeports du ministère des Affaires extérieures, des obligations d'épargne de la Banque du Canada, des autocollants destinés aux visiteurs des parcs nationaux et d'une foule de publications de toutes sortes. Leur présentation varie depuis les brochures à couverture glacée et impression polychrome du ministère de l'Agriculture jusqu'aux jeux pédagogiques réalisés pour le bureau du Commissaire aux langues officielles à l'intention des écoliers canadiens. Le groupe des produits d'imprimerie retient, à cette fin, les services d'imprimeurs, graphistes et de typographes en plus de passer les commandes pour le papier fin, les enveloppes et les formulaires, auprès des fabricants canadiens.

Tous les fournisseurs canadiens, de quelque région que ce soit au pays, sont en droit de soumissionner les besoins du gouvernement. C'est pourquoi le groupe des produits d'imprimerie affiche quotidiennement ses appels d'offres sur un panneau à l'administration centrale à Hull et dans les bureaux régionaux d'Approvisionnements et Services Canada. Si les délais le permettent, on sollicite à tour de rôle par courrier les fournisseurs qui n'ont pas facilement accès aux affichages.

La plupart des contrats d'imprimerie portent sur des travaux particuliers. Il existe cependant d'autres contrats, adaptés à la nature du travail à effectuer : travail périodique, comme l'impression d'un nombre minimum d'exemplaires d'une publication et travail à livraison échelonnée. On a souvent recours aussi à l'établissement d'offres permanentes pour les travaux typographiques et d'impression. Dans le cas des offres permanentes, l'imprimeur convient d'exécuter le travail à un prix convenu et les ministères clients peuvent dès lors passer des commandes directement avec le fournisseur. Ce moyen est le

l'évolution des systèmes de paiement ou pour en accélérer le traitement et l'efficacité du service. C'est ainsi que les chèques sont imprimés par des imprimantes ultrarapides reliées directement aux ordinateurs.

Comme ces systèmes font partie intégrante des opérations du Ministère, ils doivent absolument répondre aux normes de rendement les plus rigoureuses. Aussi, la Direction travaille-t-elle étroitement avec les utilisateurs à toutes les étapes du processus d'acquisition.

Dans l'ensemble, les ministères font également un large usage de l'ordinateur dans les communications internes pour permettre l'accès immédiat aux dossiers centralisés et pour accomplir avec rapidité et précision toutes sortes d'opérations comptables. À vrai dire, le champ d'application est illimité. Ainsi, la Direction s'est chargée de l'acquisition de six micro-ordinateurs pour le compte du ministère de la Justice, ordinateurs qui permettront d'automatiser la plupart des tâches administratives des bureaux régionaux du ministère. L'un des grands avantages de cette opération est que les conseillers juridiques fédéraux pourront ainsi avoir rapidement accès aux dossiers internes ainsi qu'à l'impressionnant corps de lois et de précédents juridiques dont les écrits occupent des centaines d'étagères. Pour le compte de Revenu Canada, Douanes et Accise, la Direction s'est procuré un système permettant aux douaniers des postes frontalières d'accéder automatiquement aux renseignements sur les tarifs sans avoir, comme auparavant, à consulter une masse de manuels.



## La Direction des systèmes informatiques

Au cœur du bureau moderne, on trouve un système informatique qui comprend des blocs de mémoire servant à stocker, à consulter et à manipuler rapidement quantités de données. L'ordinateur peut avoir la taille d'un micro que l'on pose sur le bureau et dont on se sert pour la préparation de documents et la planification financière, ou celle de l'énorme unité centrale utilisée pour le calcul de la paie du personnel ou le traitement des remboursements d'impôt.

La Direction des systèmes informatiques est chargée de faire connaître la bureautique aux ministères clients, d'acheter et d'assurer la livraison, dans des délais de temps requis, de tous les systèmes informatiques et les services de soutien nécessaires. La Direction traite avec 2 500 fournisseurs dans tout le pays pour l'achat ou la location de matériel et elle établit des offres permanentes d'une valeur annuelle de 60 millions de dollars environ pour l'acquisition de services spécialisés en informatique. Au total, la Direction achète chaque année pour environ 400 millions de dollars en biens et services, pour le compte de ses ministères et organismes clients.

Pour permettre à ses responsables des achats de maintenir des relations étroites avec sa clientèle, la Direction est divisée en deux groupes comprenant chacun trois sections. Chaque groupe est à l'écoute des besoins de ministères clients particuliers.

Au sein de la Fonction publique, le Ministère est lui-même un important utilisateur de l'informatique, dans toutes sortes d'applications, en particulier pour le traitement des millions de paiements qu'il effectue chaque année pour le compte du gouvernement. Par exemple, aux termes d'accords contractuels, ASC s'occupe de la comptabilité et des paiements relatifs à l'ensemble des programmes fédéraux d'aide sociale et économique; il effectue les remboursements d'impôt pour le compte de Revenu Canada; il gère la paie des employés fédéraux ainsi que leur retraite; et il se charge du paiement de tous les fournisseurs de biens et de services. Il est de la plus haute importance que tous ces paiements se fassent dans les délais les plus rapides et soient exacts, car toute erreur ou tout retard affecterait chaque foyer canadien.

Approvisionnements et Services Canada utilise quelque soixante systèmes informatiques pour traiter des millions de chèques, ce qui représente des milliards de calculs. Il a recours aux dernières techniques et aux nouveaux programmes pour répondre à

# Introduction

La Direction générale des systèmes et services d'informatique et de bureautique (SSIB) est le centre d'approvisionnement d'Approvisionnement et Services Canada (ASC) spécialisé dans les systèmes informatiques, le matériel, le mobilier et les fournitures de bureau dont peut avoir besoin le gouvernement. La SSIB achète, entre autres, des services graphiques et d'imprimerie ainsi que les formulaires, du papier fin et des enveloppes pour le compte de ses ministères et organismes clients.

La SSIB est composée de deux directions des achats : la Direction des systèmes informatiques et la Direction des produits d'imprimerie et de bureau. Elle comprend en outre une Direction de la gestion des produits, des comptes et des technologies et une Direction du soutien des opérations.



# Table des matières

1	Introduction
2	La Direction des systèmes informatiques
4	La Direction des produits d'imprimerie et de bureau
	Produits d'imprimerie
	Définition des besoins
	Matériel et fournitures de bureau
7	La Direction de la gestion des produits, des comptes et des technologies
8	La Direction du soutien des opérations
9	Conclusion

Publication autorisée par le  
Ministre des Approvisionnements et Services  
Gouvernement du Canada

Cette brochure a été préparée par la  
Direction générale des systèmes et des services d'informatique  
et de bureautique  
et la Direction des relations publiques  
Administration des Approvisionnements  
Approvisionnement et Services Canada

© Ministre des Approvisionnements et Services  
novembre 1984

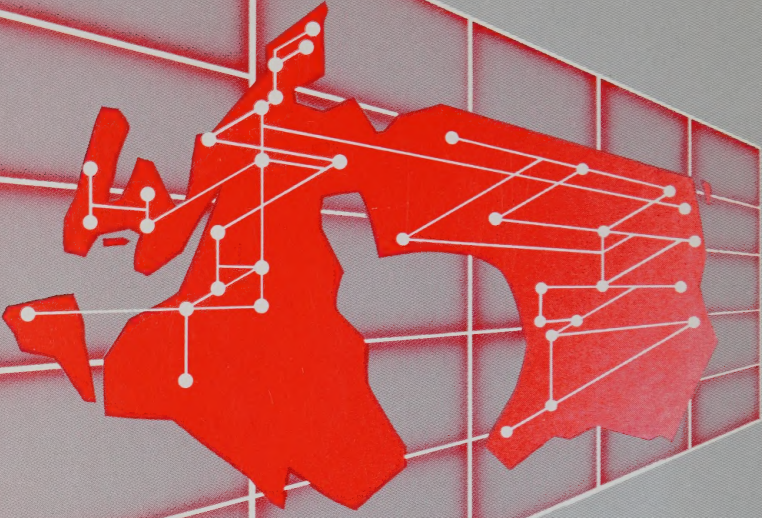
N° de cat. P35-15/3-1984  
ISBN 0-662-53233-3

**Direction générale  
des systèmes  
et des services  
d'informatique  
et de bureautique**





Canada



**Direction générale  
des systèmes  
et services  
d'informatique  
et de bureautique**



Approvisionnement et Services

Supply and Services  
Canada

Publication  
du gouvernement  
du Canada